

Министерство сельского хозяйства Российской Федерации
Департамент научно-технологической политики и образования
*Федеральное бюджетное государственное образовательное учреждение
высшего образования*
«Красноярский государственный аграрный университет»

УТВЕРЖДАЮ:
Директор ЦПССЗ
Шанина Е.В.
"27" января 2025 г.

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ
(промежуточной и итоговой аттестации)

Центр подготовки специалистов среднего звена

Кафедра психологии, педагогики и экологии человека

Специальность 36.02.01 – «Ветеринария»

Дисциплина: Психология общения

Курс *1*

Семестр *2*

Форма обучения *очная*

Квалификация выпускника *ветеринарный фельдшер*

Срок освоения ОПОП *2 года 10 месяцев*



ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН
УСИЛЕННОЙ КВАЛИФИЦИРОВАННОЙ
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ

ВЫДАННОЙ: ФГБОУ ВО КРАСНОЯРСКИ ГАУ
ВЛАДЕЛЕЦ: РЕКТОР ПЫЖИКОВА Н.И.
ДЕЙСТВИТЕЛЕН: 27.03.2024 – 20.06.2025

Красноярск, 2025

Составитель: Юферев С.С., преподаватель

20 января 2025 г.

ФОС разработан в соответствии с ФГОС СПО по специальности 36.02.01 - Ветеринария (Приказ Министерства просвещения России от 23.11.2020 N 657 "Об утверждении федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 36.02.01 - Ветеринария" (Зарегистрировано в Минюсте России 21.12.2020 N 61609)) и профессионального стандарта «Работник в области ветеринарии» (приказ Министерства труда и социальной защиты РФ № 712н от 12.10.2021 г.)

ФОС обсужден на заседании кафедры протокол № 5 20 января 2025 г.

Зав. кафедрой Миронов А.Г., к.с.-х.н., доцент

20 января 2025 г.

Лист согласования рабочей программы

ФОС принят методической комиссией института прикладной биотехнологии и ветеринарной медицины протокол № 5 27 января 2025 г.

Председатель методической комиссии
Турицына Е.Г. д.в.н, профессор

27 января 2025 г.

1. Цель и задачи фонда оценочных средств (далее по тексту - ФОС)

Целью создания ФОС дисциплины «Психология общения» является установление соответствия учебных достижений запланированным результатам обучения и требованиям образовательных программ, рабочих программ модулей (дисциплин).

ФОС по дисциплине «Психология общения» решает задачи:

- обеспечение контроля и управление процессом приобретения студентами необходимых знаний, умений, навыков и уровня сформированности компетенции, определённых в ФГОС СПО для подготовки студентов по специальности 36.02.01 - Ветеринария;
- обеспечение контроля (с помощью набора оценочных средств) и управление (с помощью элементов обратной связи) достижением целей реализации ОПОП.

Обеспечение соответствия результатов обучения задачам будущей профессиональной деятельности через совершенствование традиционных и внедрение инновационных методов обучения в образовательный процесс Красноярского ГАУ.

Назначение фонда оценочных средств: используется для оперативного и регулярного управления учебной деятельностью студентов, в том числе самостоятельной. В условиях рейтинговой системы контроля результаты текущего оценивания студента используются как показатель его текущего рейтинга. А также предназначен для оценки степени достижения запланированных результатов обучения по завершению изучения дисциплины в установленной учебным планом форме: контрольной работы.

2. Нормативные документы

ФОС разработан на основе Федерального государственного стандарта среднего профессионального образования, ОПОП и Учебного плана по специальности 36.02.01 - Ветеринария (Приказ Минпросвещения России от 23.11.2020 N 657 (ред)от 03.07.2024) "Об утверждении федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 36.02.01 Ветеринария"(Зарегистрировано в Минюсте России 21.12.2020 N 61609)), а так же приказа Министерства труда и социальной защиты РФ № 712н, утверждённого 12 октября 2021 г) «Об утверждении профессионального стандарта «Работник в области ветеринарии».

2. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения дисциплины. Формы контроля формирования компетенций

Компетенция	Этап формирования компетенции	Образовательные технологии	Тип контроля	Форма контроля
Выбирать способы Решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам (ОК -1)	теоретический (информационный)	лекции, самостоятельная работа	текущий	Тестирование
	практико-ориентированный	практические занятия, самостоятельная работа	текущий	Тестирование, опрос, решение задач
	оценочный	аттестация	промежуточный	экзамен
эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде (ОК -4)	теоретический (информационный)	лекции, самостоятельная работа	текущий	Тестирование
	практико-ориентированный	практические занятия, самостоятельн	текущий	Тестирование, опрос, решение

		ая работа		задач
	оценочный	аттестация	промежуточный	экзамен
осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста (ОК -5)	теоретический (информационный)	лекции, самостоятельная работа	текущий	Тестирование
	практико-ориентированный	практические занятия, самостоятельная работа	текущий	Тестирование, опрос, решение задач
	оценочный	аттестация	промежуточный	экзамен

3. Показатели и критерии оценивания компетенций

Таблица 4.1 – Показатели и критерии оценки результатов обучения

Показатель оценки результата	Критерий оценки результатов обучения
	ОК – 1 выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам
Пороговый уровень	Достигнутый уровень оценки результатов обучения показывает, что студенты способны выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам
Продвинутый уровень	Студенты продемонстрировали навыки выбора способов решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам.
Высокий уровень	Студенты способны выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам нестандартных практико-ориентированных ситуациях.
	ОК-4 работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами
Пороговый уровень	Достигнутый уровень оценки результатов обучения показывает, что студенты обладают элементарными знаниями по дисциплине. Студенты способны понимать и интерпретировать освоенную информацию при этом осуществлять поиск, что является основой успешного формирования навыков для решения коммуникативных задач для личностного роста.
Продвинутый уровень	Студенты умеют демонстрировать результаты на уровне осознанного потонцеала спектор учебного материала и учебными умениями и знают применение по дисциплине. Студенты способны осуществлять поиск информации, обосновывать выбор выполнения профессиональных задач в коммуникативных ситуациях.
Высокий уровень	Студенты владеют навыками по использованию коммуникативной информации необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, правильно выбирать языковые средства в нестандартных коммуникативных ситуациях. Для решения профессионального и личностного развития умеют применять коммуникативные способности в общении. Достигнутый уровень оценки

	результатов обучения студентов по дисциплине является основой для формирования общекультурных компетенций, соответствующих требованиям ФГОС.
ОК – 5 осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста	
Пороговый уровень	Достигнутый уровень оценки результатов обучения показывает, что студенты способны осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста
Продвинутый уровень	Студенты продемонстрировали навыки владения устной и письменной коммуникацией на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста
Высокий уровень	Студенты способны осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста в нестандартных практико-ориентированных ситуациях.

Таблица 4.2 – Школа оценивания

Показатель оценки результатов прохождения дисциплины	Шкала оценивания
Пороговый уровень	60-72 баллов (удовлетворительно)
Продвинутый уровень	73-86 баллов (хорошо)
Высокий уровень	87-100 баллов (отлично)

Знать:

- I взаимосвязь общения и деятельности;
- I цели, функции, виды и уровни общения;
- I виды социальных взаимодействий;
- I роли и ролевые ожидания в общении;
- I механизмы взаимопонимания в общении;
- I техники и приёмы общения, правила слушания, ведения беседы убеждения;
- I этические принципы общения;
- I источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов.

Уметь:

- I применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности;
- I использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения;
- I работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством и клиентами;
- I осуществлять выбор способов деятельности, организовывать и планировать свою деятельность, направленную на достижение конкретного результата;

- I саморазвиваться и осознавать социальную значимость своей будущей профессиональной деятельности;
- I обладать высокой мотивацией к выполнению профессиональной деятельности;
- I позитивно решать различные проблемные и конфликтные ситуации;
- I преодолевать трудности и избегать поражений, быть успешным в учёбе и будущей

профессиональной деятельности.

Владеть:

- I навыками построения межличностного взаимодействия, аргументации, ведения дискуссии;
- I навыками вербальной и невербальной коммуникации в дальнейшей профессиональной деятельности;
- I этическими нормами в построении делового общения;
- I приемами преодоления разрешать конфликтные ситуации.

Таблица 4.2. – Показатели и критерии оценивания компетенций

Показатель оценки результатов обучения	Шкала оценивания
Пороговый уровень	60-72 баллов (удовлетворительно)
Продвинутый уровень	73-86 баллов (хорошо)
Высокий уровень	87-100баллов (отлично)

4. Фонд оценочных средств

4.1. ФОС для текущего контроля

Текущий контроль успеваемости студентов включает в себя: тестирование, опрос, решение задач. В ходе текущего контроля проводится оценивание качества изучения и усвоения студентами учебного материала по разделам, темам, модулям в соответствии требованиям программы.

Текущая аттестация студентов производится в дискретные временные интервалы преподавателем, ведущим практические работы по дисциплине в следующих формах: тестирование, опрос, решения задач и дифференцированный зачет.

Если принять общую трудоёмкость дисциплины за 100 баллов, то распределение баллов, по видам работ следующее: текущий контроль (тестирование) 0 – 30 баллов, (опрос) 0 – 10 баллов, (решение задач) 0 – 20 баллов, экзамен - 40 баллов.

4.1.1. Банк тестовых заданий. Критерии оценивания. Тестовые задания по разделу (модулю, теме)

Модуль № 1. Теоретические и практические основы психологии общения

№ п/п	Тестовое задание	Вариант ответа
1.	Совокупность правил поведения определенной социальной группы, обеспечивающая нравственный характер взаимоотношений, обусловленных или сопряженных с профессиональной деятельностью - это...	Профессиональная этика
2.	Если человек при общении ориентируется только на права и обязанности, которые ему диктует его социальное положение, и игнорирует свои личностные особенности, то мы имеем дело с ... общением. А. личностным В. деловым С. ролевым D. светским	D
3.	Общение, направленное на извлечение выгоды от собеседника с использованием различных приемов (лесть, запугивание, обман, демонстрация доброты) – это ... общение. А. деловое В. манипулятивное С. светское D. формально-ролевое	B

4.	Желание и умение выразить свою точку зрения и учесть позиции других – это ... общение. А. примитивное В. закрытое С. ролевое D. открытое	D
5.	Общение, участники которого выступают в официальных статусах и ориентированы на достижение конкретных целей и задач, называется: А. ролевое В. светское С. деловое D. примитивное	D
6.	К формам делового общения относятся: А. обед В. переговоры С. брифинг D. совещание Е. беседа F. видеоконференция	B, D, E
7.	Установите последовательность этапов делового общения: А. взаимодействие В. установление контакта С. завершение общения D. выявление мотивов общения	D, B, A, C
8.	Соотнесите виды общения и их характеристики: 1. Деловое общение 2. Бытовое общение А. Четко определена цель коммуникации В. Частый и немотивированный переход от одной темы к другой С. Не связано с принятием решений D. Жесткая регламентация общения	1- A,D 2- B,C
9.	Перцептивная сторона общения включает в себя: А. проявление тревожности В. демонстрацию креативного поведения С. процесс восприятия, оценки и понимания другого человека D. проявление завышенных требований к собеседнику	C, D
10.	Распространение в условиях дефицита информации о человеке общего оценочного впечатления о нем на восприятие его поступков и личностных качеств – это эффект ... А. незавершенного действия В. проекции С. новизны D. ореола	D
11.	При восприятии людьми друг друга значение имеет определенный порядок поступления информации о человеке для формирования представления о нем. Так, по отношению к знакомому человеку наиболее значимой оказывается последняя, то есть более новая информация о нем, тогда как по отношению к незнакомому человеку более значима первая информация. Это эффект ... А. проекции В. первичности и новизны С. ореола D. бумеранга	B

12.	Форма познания другого человека, основанная на возникновении к нему положительных чувств, называется ... А. аттракция В. рефлексия С. гипноз D. идентификация	А
13.	Приписывание сходных характеристик всем членам какой-либо социальной группы или общности – это ... А. самоактуализация В. стереотипизация С. идентификация D. проецирование	В
14.	Видение субъектом общения другого человека как продолжения самого себя, проекция, наделение его своими чертами, чувствами, желаниями – это процесс ... А. идентификации В. эмпатии С. рефлексии D. атрибуции	А
15.	Постижение эмоциональных состояний другого человека, сопереживание при общении – это ... А. экспрессия В. рефлексия С. эмпатия D. аттракция	С

Критерии оценивания модуля № 1

Количество правильных ответов	Процент выполнения	Баллы
13 – 15	более 87 %	10
10 – 12	73-86 %	8
8 – 9	60-72 %	7
Менее 7	менее 60%	0 – 6

Модуль № 2. Конфликты и способы их предупреждения и разрешения

№ п/п	Тестовое задание	Вариант ответа
1.	На вербальном уровне коммуникации в качестве средства передачи информации используется ...	Речь
2.	Структуру речевого общения составляют следующие компоненты: А. значение и смысл слов, фраз В. выразительные качества голоса С. мимика D. пантомимика	А
3.	Фонетические, семантические, стилистические, логические барьеры в психологии общения называются барьерами... А. социальными В. культурными С. отношения D. непонимания	Д
4.	Препятствия в общении, которые проявляются у партнеров в непонимании высказываний, требований, предъявляемых друг другу – это ... барьеры. А. эмоциональные В. смысловые С. физические D. культурные	В

5.	Преодоление всех без исключения барьеров общения – это соблюдение следующих условий: А. понимание целей партнера В. понимание партнера, адекватное представление о его точке зрения С. знание индивидуальных особенностей партнера D. все перечисленные условия необходимы для преодоления барьеров общения	D
-----------	---	---

6.	Количество невербальных сигналов, используемых человеком в процессе общения, зависит от: А. возраста В. пола С. социального статуса D. темперамента E. национальности F. все ответы верны G. все ответы неверны	F
7.	Наука, изучающая внешние проявления человека (мимика, пантомимика, жесты, взгляд) – это: А. проксемика В. паралингвистика С. кинесика D. экстралингвистика	C
8.	Наука, изучающая прикосновения в ситуации общения – это: А. кинестика В. такесика С. проксемика D. лингвистика	B
9.	Наука, изучающая расположение людей в пространстве при общении: А. семиотика В. такесика С. лингвистика D. проксемика	D
10.	Взгляд партнера в процессе делового общения, направленный сверху вниз, указывает на: А. неуверенность в себе В. превосходство и гордость С. симпатию D. скрытое наблюдение	B
11.	Поднятые брови, широко открытые глаза, опущенные вниз кончики губ, приоткрытый рот – это мимическое проявление: А. радости В. печали С. удивления D. гнева	C
12.	Брови опущены вниз, морщины на лбу изогнуты, глаза прищурены, губы сомкнуты, зубы сжаты – это мимическое проявление: А. радости В. печали С. удивления D. гнева	D
13.	Правила делового общения рекомендуют во время беседы: А. направлять взгляд в точку, расположенную примерно на уровне линии бровей собеседника В. смотреть прямо в глаза собеседнику С. смотреть поверх головы собеседника D. не смотреть на собеседника вообще	A
14.	Во время беседы вы замечаете, что ваш партнер сидит со скрещенными на груди руками, а корпус тела отклонен назад. Это поза ... А. открытая В. защитная С. готовности D. доминирующая	B

15.	Собеседник сидит, подавшись корпусом тела по направлению к говорящему, выдвинув одну ногу чуть вперед и опираясь руками на колени, демонстрирует тем самым: А. желание активных действий В. несогласие с партнером С. желание защититься D. желание обмануть партнера	А
------------	---	---

Критериооценивания модуля № 2

Количество правильных ответов	Процент выполнения	Баллы
13 – 15	более 87 %	10
10 – 12	73-86 %	8
8 – 9	60-72 %	7
Менее 7	менее 60%	0 – 6

Модуль № 3. Этические формы общения

№ п/п	Тестовое задание	Вариант ответа
1.	Определяющим фактором расстояния между собеседниками являются: А. культурные различия В. половые различия С. социально-возрастные различия D. физические различия	С
2.	Какие позиции партнера в процессе общения будут способствовать эффективному общению? А. стремление показать свою эрудицию В. перебивать собеседника и делать ему замечания С. дать возможность высказаться собеседнику до конца D. проявлять искреннюю заинтересованность словами собеседника Е. сосредоточиться на своих личных проблемах F. установить активную обратную связь с говорящим	С, D, F
3.	Сопоставьте приемы рефлексивного слушания и их содержательную суть: <div style="display: flex; justify-content: space-between;"> <div style="width: 45%;"> <p>1. Выяснение</p> <p>2. Отражение чувств</p> <p>3. Перефразирование</p> <p>4. Резюмирование</p> </div> <div style="width: 45%;"> <p>А. слушание, в процессе которого подводятся итоги основных мыслей собеседника</p> <p>В. стремление показать собеседнику, что мы понимаем его эмоциональное состояние</p> <p>С. обращение к собеседнику за уточнениями</p> <p>D. пересказывание мысли собеседника своими словами для проверки точности понимания</p> </div> </div>	1-С 2-В 3-D 4-А
4.	Внимательное выслушивание проблем клиента – это прием: А. «золотые слова» В. «зеркало отношений» С. «терпеливый слушатель» D. «имя собственное»	С

5.	Частое произнесение вслух имени-отчества партнера по общению – это прием: А. «золотые слова» В. «зеркало отношений» С. «терпеливый слушатель» D. «имя собственное»	D
6.	Нормативно одобряемый образец поведения, ожидаемый окружающими от каждого, кто занимает данный социальный статус: А. социализация В. ролевые ожидания С. социальная роль D. психологический контакт	C
7.	Свод правил поведения в деловых, служебных отношениях – это... А. деловой этикет В. деловая этика С. профессиональный долг D. манеры	A
8.	Нравственный смысл этикета проявляется в том, что с его помощью можно выразить: А. свой имидж для установления полезных контактов и связей В. лишь внешние, формальные проявления вежливости, не более того С. признание самоценной значимости человека, уважение к нему D. негативное отношение к неприятному вам человеку, используя «убийственные приемы» холодной вежливости	C
9.	Официальными формами обращения в деловом общении являются: А. господин/госпожа В. сударь/сударыня С. гражданин/гражданка D. мужчина/женщина	A
10.	«Джентльмен» всегда выражает почтение старшему по возрасту: А. если «разрыв» в их статусах не слишком велик В. если это не повредит его репутации С. если это не противоречит его общественному или служебному положению D. независимо от его общественного или служебного положения	D
11.	Контактное по времени, но дистантное в пространстве и опосредованное техническими средствами общение собеседников – это: А. деловая переписка В. телефонный разговор С. переговоры D. чтение	B
12.	Во время телефонного разговора секретарь должен: А. Снять трубку после 5-го звонка, ответить «На проводе», отвечать, не подготовившись к разговору, не имея точной информации по обсуждаемому вопросу В. Снять трубку после 1-го звонка, ответить «Алло», не иметь под рукой ручки и блокнота, с раздражением разговаривать с клиентом С. Ответить после 2-го и до 4-го звонка, иметь под рукой блокнот и ручку, владеть информацией, с вниманием слушать собеседника D. Молча снять трубку после 6 звонка, поинтересоваться целью звонка, выслушать собеседника	C

13.	Каноничные правила представления: А. старшие по возрасту представляются младшим В. мужчина первым представляется женщине С. лица с более высоким статусом представляются людям со статусом более низким D. женщина первая представляется мужчине	В
14.	«Высокостатусным» как для женщин, так и для мужчин считается силуэт, напоминающий по форме: А. трапецию В. шар С. прямоугольник D. треугольник	С
15.	... – сформировавшийся образ делового человека (или организации), в котором выделяются ценностные характеристики и черты, оказывающие определенное влияние на окружающих.	Имидж

Критерии оценивания модуля №3

Количество правильных ответов	Процент выполнения	Баллы
13 – 15	более 87 %	10
10 – 12	73-86 %	8
8 – 9	60-72 %	7
Менее 7	менее 60%	0 – 6

4.1.2. Банк тестовых заданий. Критерии оценивания. Опрос по разделу (модулю, теме)

Модуль 1. Теоретические и практические основы психологии общения (текущий контроль знаний по модульной единице 1.1; 1.2; 1.3; 1.4; 1.5; 1.6 реализуется в виде опроса)

Перечень вопросов

1. Определения понятия «общения». Типы и формы общения.
2. Функции общения. Виды общения.
3. Структура общения. Модель общения по Э.Берну.
4. Типичные искажения, возникающие в процессе общения.
5. Коммуникативная сторона общения.
6. Перцептивная сторона общения.
7. Структура и средства общения.
8. Трансактный анализ общения.
9. Коммуникативный процесс.
10. Виды общения.

Количество баллов	Критерии оценивания
9-10 баллов	студент исчерпывающе, логически и аргументировано излагает материал вопроса; обосновывает собственную точку зрения при анализе конкретной проблемы исследования психологии, свободно отвечает на поставленные дополнительные вопросы, делает обоснованные выводы.
6-8 балла	студент демонстрирует знание базовых положений в области психологии; проявляет логичность и доказательность изложения материала, но допускает отдельные неточности при использовании ключевых понятий; в ответах на дополнительные вопросы имеются незначительные ошибки.

4-5 балла	студент поверхностно раскрывает основные теоретические положения в области психологии, у него имеются базовые знания специальной терминологии по психологии; в усвоении материала имеются пробелы, излагаемый материал не систематизирован; выводы недостаточно аргументированы, имеются смысловые и речевые ошибки.
0 баллов	студент допускает фактические ошибки и неточности в области психологии, у него отсутствует знание специальной терминологии, нарушена логика и последовательность изложения материала; не отвечает на дополнительные вопросы по рассматриваемым темам, не может сформулировать собственную точку зрения по обсуждаемому вопросу.

4.1.3. Банк тестовых заданий. Критерии оценивания. Решение задач по разделу (модулю, теме)

Модуль 2. Конфликты и способы их предупреждения и разрешения (текущий контроль знаний по модульной единице 2.1; 2.2 реализуется в виде решения задач)

Задача № 1. В конструкторском бюро не сложились отношения начальника отдела с коллективом. Начальник отдела был назначен на должность два месяца назад. До этого он работал в другом отделе, имел хорошую репутацию как специалист. Имеет большое количество изобретений, один из научных проектов, руководителем которого он был как ведущий инженер по предыдущей должности в другом отделе, получил высшую оценку на международной выставке. Проанализируйте, какие причины могли лечь в основу конфликта между новым начальником и коллективом?

Задача № 2. На собрании творческого коллектива обсуждался вопрос о представлении к почетному званию «Заслуженный деятель науки» сотрудника А. Вопрос о представлении к такому званию по соответствующему Положению мог решаться либо открытым, либо тайным голосованием. После короткого обсуждения кандидатуры сотрудник Б. внес предложение: процедуру выдвижения произвести тайным голосованием. Понятно, в результате итоги голосования оказались не в пользу А. Дополнительная информация:

1. инициатором представления А, к почетному званию выступил руководитель коллектива;

2. руководителю были известны негативные высказывания в адрес А. некоторых сотрудников коллектива по поводу якобы имевших место незаслуженных продвижениях по работе (А. до смены руководителя коллектива, которое произошло за два года до представления его к почетному званию, несмотря на успехи в научно-исследовательской деятельности, не находил должной оценки со стороны бывшего руководителя М. С приходом нового руководителя С. А. был назначен на вышестоящую должность);

3. численность коллектива, в котором трудился соискатель почетного звания, была небольшая (10 человек); в их числе были четверо сотрудников, имевших почетное звание, и трое претендовавших на него.

Проанализируйте данную ситуацию на предмет ее конфликтности.

Задача № 3. Бригада слесарей-лекальщиков (шесть человек) всегда держалась очень сплоченно. Члены бригады, несмотря на существенную разницу в возрасте, часто проводили вместе и свободное время. Старшие к младшим относились покровительственно, младшие к старшим — с уважением. Когда один из членов бригады ушел на пенсию, в нее был принят молодой слесарь Акимов, года два или три назад окончивший ПТУ. Вначале к нему отнеслись настороженно. Но через месяц-два между ним и бригадой сложились вполне дружеские отношения, он был принят в коллектив, стал «своим».

Еще месяца через два положение изменилось. Акимову как молодому и не очень опытному работнику поручили изготовление крупной серии стандартных лекал. Используя традиционную технологию, он имел бы заработок на среднем для бригады уровне. Однако Акимов быстро догадался, как можно рационализировать работу. Он брал десяток заготовок и приваривал их друг к другу. Получался пакет. Затем он вырезал нужную форму сразу же на всем пакете, шлифовал торцы, разъединял пакет и обрабатывал поверхность каждого лекала. Вскоре Акимов перекрыл нормы выработки в три-пять раз, заработок его стал быстро расти и в полтора

раза превысил заработок бригадира. На Акимова в бригаде начали коситься и замечать в его поведении множество изъянов: то отлучился неизвестно куда, то навязался с непрошеным советом, то, наоборот, молчал, когда все старались подать полезные советы товарищу. Наконец, наступил полный разрыв отношений. Акимов попросил начальника цеха перевести его в другую бригаду. Но оказалось, что и другие бригады слесарей не хотят его принимать к себе. Через месяц Акимов уволился с завода. Проанализируйте данную ситуацию на предмет конфликтности.

Задача № 4. Группа переводов отдела научно-технической информации опытно-конструкторского бюро состояла из пяти женщин и начальника группы Миронова. Он старался не вмешиваться во взаимоотношения переводчиц, которые обычно самостоятельно распределяли работу между собой. Оснований для беспокойства не было: группа не только справлялась с работой, но и значительно перевыполняла норму выработки.

Отношения в группе были хорошие. Переводчицы — молодые женщины примерно одного возраста — помогали друг другу. Никаких трений, а тем более конфликтов, между ними не возникало. В конце каждой недели происходило традиционное совещание группы, на котором Миронов обычно отмечал хорошую работу всех переводчиц и сообщал о предстоящих переводах. Сами переводчицы предлагали для перевода дополнительный материал, интересный с их точки зрения.

В группе объектом всеобщей опеки была Зеброва, не имевшая достаточного опыта и квалификации. Эта опека ее немного раздражала, но она с благодарностью принимала помощь. Однажды на традиционном совещании Зеброва предложила для перевода большую серию статей, содержащих материал по устройству, разработка которого в данный момент в конструкторском бюро явно зашла в тупик. Миронов, убедившись в ценности материала, велел Зебровой отложить в сторону остальные переводы и немедленно приняться за эту серию. Зеброва взялась за работу всерьез, не жалея ни времени, ни сил, трудилась в субботы, воскресенья и вечерами. Первые же переводы помогли конструкторам существенно продвинуться в разработке устройства. Деятельность Зебровой была замечена руководством конструкторского бюро. Миронов на совещаниях несколько раз отмечал полезную инициативу Зебровой, указывая на высокое качество ее переводов. Объем работы, выполненный Зебровой, оказался значительно больше, чем у любой другой переводчицы.

По прошествии примерно двух месяцев обстановка в группе резко изменилась. Миронов, заходя в комнату переводчиц, часто видел, что Зеброва сидит с заплаканными глазами, а в комнате — тягостная тишина. Иногда его приход обрывал громкие споры. По всему стало видно, что переводчицы изменили свое отношение к Зебровой. Сначала они молча не одобряли ее рвение. Затем начали в ее присутствии обмениваться колкими замечаниями по поводу ее внешности. Потом открыто стали обвинять Зеброву в желании выделиться из коллектива, сделать карьеру. Обстановка все ухудшалась. Общий объем переводов в группе явно уменьшился. Если раньше кое-кто из переводчиц засиживался вечерами, то теперь все, кроме Зебровой, находились на работе строго положенное время и переводов домой не брали. Иссякла и инициатива на традиционных еженедельных совещаниях — все сидели молча и ждали указаний Миронова. Тот пытался было устыдить переводчиц, показать, что они несправедливо относятся к Зебровой, выразить неудовольствие понизившейся выработкой, но натолкнулся на глухое неодобрительное молчание.

Отношения в группе стали улучшаться, когда, договорившись с руководством группы технической информации, Миронов пересадил Зеброву в другую комнату. Теперь переводчицы стали довольно часто встречаться и во внерабочее время. Однако объем переводов продолжал снижаться и затем стабилизировался, хотя и на неплохом, но несравненно более низком уровне, чем раньше. Это было замечено начальником отдела. Миронов на совещании группы поднимал вопрос о понизившейся выработке и ставил в пример Зеброву. Переводчицы апеллировали к существующим нормам перевода. Действительно, норма неукоснительно выполнялась всеми. Тогда Миронов добился введения премиальной системы, поставив премию в зависимость от перевыполнения нормы перевода и его качества. Оклады были изменены таким образом, что переменная часть заработной платы могла составить до 30 % ежемесячного заработка. Результат оказался неожиданным — все четыре переводчицы положили на стол Миронова заявления об увольнении. Уговоры не помогли: через две недели в группе переводов осталась одна Зеброва.

Проанализируйте мотивы и причины возникновения конфликта.

Задача № 5. Студент 3-го курса выложил свою фотографию в социальной сети. Ее одноклассник оставляет негативный (not like)/насмешливый отзыв под фотографией. Между одноклассниками разгорается бурная переписка, к которой подключаются и другие ребята из группы. Все это перерастает в реальный конфликт в группе. В итоге ребята делятся на «три лагеря»: первый – ребята, защищающие выложившую фотографию; второй – ребята, находящиеся на стороне «комментатора-негативщика»; третий – ребята, занявшие нейтральную позицию. Как должен поступить куратор группы в данной ситуации? Какие методы по разрешению конфликта применимы лучше всего?

Задача № 6. Надежда Владимировна приобрела женские туфли в магазине. Гарантийный срок был установлен продавцом — месяц со дня продажи. Через некоторое время в товаре проявился недостаток: перелом каблука у правой туфли. Она обратилась к продавцу с просьбой сделать экспертизу и в дальнейшем, если будет установлен дефект, вернуть сумму денег за купленный товар.

Продавец забирает туфли и через 10 дней, которые установлены законом, возвращает туфли обратно, мотивируя следующим: «В возврате денег отказываем. Предлагаем ремонт. Отказ обоснован по истечении гарантийного срока». Это и повлияло в дальнейшем на процесс конфликта. Надежда Владимировна, не зная, что делать, обратилась за помощью в отдел по защите прав потребителей, где ей посоветовали следующее: сдать товар на экспертизу, получить результаты экспертизы, обратиться к продавцу, в письменном виде, с претензией, а в дальнейшем в суд. Что Надежда Владимировна и сделала. Она заплатила за независимую экспертизу, где ей выдали следующее заключение: туфли имеют дефект производственного характера, образовавшийся в результате неправильного выполнения технологических операций.

На основании заключения Надежда Владимировна предъявила претензию продавцу, где подробно описала свои требования, а также указала следующее: «За каждый день просрочки выполнения моего требования продавец обязан будет выплатить неустойку в размере 1 % от цены товара, в противном случае буду вынуждена обратиться в суд, где помимо материального ущерба потребую взыскать штраф в бюджет за недобровольное выполнение требования потребителя, а также моральный ущерб в связи с упорным нежеланием выполнить мое законное требование, предоставленное мне государством».

По истечении 10 дней со дня вручения продавцу претензии она получила ответ: «В выдаче денег отказываемся, так как гарантия уже закончилась, предлагается ремонт за счет продавца». Конфликт, таким образом, получил свое дальнейшее развитие: Надежда Владимировна обратилась в Октябрьский районный суд г. Архангельска с иском о расторжении договора купли-продажи товара с недостатками. Суд вынес следующее решение: «Продавец обязан выплатить покупателю всю сумму цены товара, сумму, затраченную покупателем на экспертизу (так как должен был это сделать продавец), а также за каждый день просрочки выплатить неустойку в размере 1 % от цены товара». В итоге продавец выплатил всю причитающуюся сумму покупателю. Какие опасения и потребности были у покупателя, у продавца?

Задача № 7. «*Два специалиста и один компьютер*». В бухгалтерии фирмы «Северные ворота» два бухгалтера Елена и Тамара работали на одном компьютере. Шел процесс перехода от ручной обработки документов на ввод, постановку бухгалтерского учета с помощью ЭВМ (программа 1С: Бухгалтерия). Одного компьютера стало недостаточно, между Тамарой и Еленой возникло напряжение, переходящее в споры, кому и когда работать. Оба бухгалтера были недовольны тем, что постоянно приходится делить с другим рабочее место, оснащенное персональным компьютером.

Елена и Тамара хотели трудиться в спокойной рабочей обстановке, сохранить дружелюбные отношения с коллегами, своевременно выполнять порученные задания. Им хотелось как можно быстрее и лучше освоить компьютеризацию учета, иметь свой компьютер.

В результате же создания конфликтной ситуации неизбежными стали потери времени и сверхурочная работа. Своими спорами они производили неблагоприятное впечатление на окружающих, теряли уважение в их глазах.

Елена и Тамара постоянно жаловались непосредственному начальнику — главному бухгалтеру Анне Андреевне, что Тамара или Елена не желает уступать рабочее место с ПК в

нужное время, а также высказывали колкие замечания в адрес друг друга. Анна Андреевна попыталась разрешить конфликт путем установления графика работы на ПК поочередно.

Вскоре руководство фирмы «Северные ворота», осознав необходимость дополнительной машины, приобрело еще один персональный компьютер для бухгалтерии.

Казалось бы, конфликт исчерпан. Но данный конфликт вскоре перерос в другое противоборство. Фирма закупила новый, более современный и мощный Pentium IV. Возникла проблема, куда установить новую технику, а у кого оставить устаревший компьютер. И Елена, и Тамара хотели получить для своего рабочего места новый современный компьютер, что позволяло им иметь постоянный доступ к современным программам (Windows), удовлетворяло потребности в новых знаниях, в повышении квалификации, изучении современного пакета программ, освоении новой техники непосредственно в процессе работы. Кроме того, происходила более быстрая обработка данных, качественное оформление документов. Важное значение имели новизна, интерес к работе, престиж.

Тамара и Елена опасались, что в ином случае произойдет отставание от современного уровня знаний и их труд станет менее эффективным по сравнению с другим работником.

Новый персональный компьютер после долгих дискуссий и споров был установлен Тамаре, которая проработала в фирме «Северные ворота» более длительный срок. Елена обиделась, их отношения с Тамарой окончательно испортились, хотя Елена получила устаревший компьютер в свое полное распоряжение.

Поясните. А как бы вы поступили в данном конфликте на месте руководителя? К какому типу конфликтов вы отнесете данную ситуацию?

Критерии оценивания

Количество баллов	Критерии оценивания
20 баллов	студент исчерпывающе, логически и аргументировано излагает решения задачи; обосновывает собственную точку зрения при анализе конкретной проблемы исследования, свободно отвечает на поставленные дополнительные вопросы, делает обоснованные выводы.
15 баллов	студент демонстрирует знание базовых положений в решаемой задаче; проявляет логичность и доказательность изложения материала, но допускает отдельные неточности при аргументации ответа в решаемой задаче; в ответах на дополнительные вопросы имеются незначительные ошибки.
10 баллов	студент поверхностно раскрывает основные положения в решаемой задаче, у него имеются базовые знания специальной терминологии по психологии; в усвоении материала имеются пробелы, излагаемый материал не систематизирован; выводы недостаточно аргументированы, имеются смысловые и речевые ошибки.
0 баллов	студент допускает фактические ошибки и неточности в решении задачи, у него отсутствует знание специальной терминологии, нарушена логика и последовательность изложения материала; не отвечает на дополнительные вопросы по рассматриваемым темам, не может сформулировать собственную точку зрения по решаемой задаче.

4.2. ФОС для промежуточного контроля

ФОС промежуточной аттестации студентов по дисциплине предназначен для оценки степени достижения запланированных результатов обучения по завершению изучения дисциплины в установленной учебным планом форме: экзамена. Промежуточный контроль проводится в устной форме.

4.2.1. Перечень вопросов к экзамену. Критерии оценивания

1. Межличностные и межгрупповые конфликты: динамика и структура
2. Принципы и способы управления конфликтными ситуациями
3. Деловая корреспонденция как основа делового этикета
4. Культура общения по телефону
5. Основные элементы, категории и динамика развития конфликта
6. Основные подходы и правила убеждения собеседника

7. Деловая дискуссия: как технология делового общения
8. Деловая беседа: как основа делового общения
9. Деловые совещания: как технология делового общения
10. Деловые переговоры: структура и технология делового общения
11. Деловые переговоры и совещания: сравнительный анализ
12. Виды, функции, и средства общения
13. Социальное влияние-подчинение
14. Коммуникативный процесс и его основные функции
15. Основные этапы обмена информацией в современном обществе
16. Коммуникации в современном обществе
17. Вербальные и невербальные средства общения
18. Виды и техника слушания
19. Роль этики в деловом общении
20. Особенности этики делового общения в традиционном обществе
21. Основные принципы этики делового общения «руководителя и подчиненным»
22. Манипуляции в общении: виды, функции, и средства
23. Теории лидерства: сравнительный анализ
24. Правила и техника общения
25. Сущность и содержание трансактного анализа Э. Берна
26. Межличностные конфликты и способы их разрешения
27. Манипуляция в общении и способы их нейтрализации
28. Межличностное взаимодействие (интерактивная сторона общения)
29. Межличностное восприятие и взаимопонимание
30. Межличностные отношения и общение
31. Общение и его место в психологии
32. Эмоциональные барьеры в межличностном общении
33. Перцептивная сторона общения
34. Сравнительный анализ различных видов манипуляции
35. Роль деловой корреспонденции в деловых переговорах

Промежуточный контроль - экзамен. Итоговая оценка по экзамену выводится суммированная 60 баллов, выводится на текущей аттестации и 40 баллов получает при защите сдачи экзамена в виде вопросов:

60-72 балла «удовлетворительно» достигнутый уровень оценки результатов обучения показывает, что обучающейся обладают необходимой системой коммуникативных знаний и владеют некоторыми умениями по дисциплине, способностью понимать коммуникативные процессы, овладению навыками профессионального взаимодействия, развивают способности к коммуникации взаимодействия. Обучающейся способны понимать и интерпретировать освоенную информацию.

73-86 «хорошо» обучающейся продемонстрировали результаты на уровне осознанного владения учебным материалом и учебными умениями, навыками и способами деятельности по дисциплине, способностью профессионально педагогического взаимодействия, владеют навыками профессиональных культурных проявлений, целенаправленно развивают способность к коммуникации. Обучающейся способны анализировать возможности передачи информации и проводить сравнение и обоснование ситуаций.

87-100 «отлично» обучающейся способны к использованию коммуникативных знаний по взаимодействию, развили способность анализировать коммуникативные процессы и проявляют мотивацию к профессиональной коммуникации в общении. Достигнутый уровень оценки результатов коммуникативных способностей обучающейся по дисциплине является основой для формирования профессиональных компетенций, соответствующих требованиям ФГОС.

Для студента, не набравшему требуемое минимальное количество баллов (менее 60) организуется передача в соответствующее время по графику ликвидации задолженности. – Режим доступа: http://www.kgau.ru/new/news/news/2017/grafik_1z.pdf.

5. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

5.1. Основная литература

1. Корягина Н. А. Психология общения: учебник и практикум для среднего профессионального образования / Н. А. Корягина, Н. В. Антонова, С. В. Овсянникова. — Москва: Издательство Юрайт, 2019. — 437 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-00962-0. — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. URL: <http://www.biblio-online.ru/bcode/433403>
2. Бороздина Г.В. Психология общения: учебник и практикум для среднего профессионального образования / Г.В. Бороздина, Н. А. Кормнова; под общей редакцией Г. В. Бороздиной. — Москва: Издательство Юрайт, 2019. — 463 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-00753-4. — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. URL:<http://www.biblio-online.ru/bcode/450947>
3. Корягина, Н. А. Психология общения: учебник и практикум для среднего профессионального образования / Н. А. Корягина, Н. В. Антонова, С. В. Овсянникова. — Москва: Издательство Юрайт, 2019. — 437 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-00962-0. — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <http://www.biblio-online.ru/bcode/433403>
4. Юферев С.С. Психология общения: учебное пособие / С.С. Юферев, А.Г. Миронов; Красноярский государственный аграрный университет. – Красноярск, 2022. – 158 с. <http://www.kgau.ru/new/student/43/content/125.pdf>

5.2. Дополнительная литература

1. Корягина, Н.А. Психология общения: учебник и практикум для академического бакалавриата / Н. А. Корягина, Н. В. Антонова, С. В. Овсянникова. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 440 с. — (Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-534- 03322-9. — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <http://www.biblio-online.ru/bcode/432891>

5.3. 6.3. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – сеть «Интернет»)

1. Министерство природных ресурсов и экологии Красноярского края <http://mpr.krskstate.ru/>
2. Министерство сельского хозяйств Красноярского края <http://krasagro.ru/>
3. Служба по ветеринарному надзору Красноярского края <http://vetnadzor24.ru/>
4. «Национальная электронная библиотека» Договор № 101/НЭБ/2276 о предоставлении доступа от 06.06.2017 с ФГБУ «РГБ» (доступ до 06.06.2022).
5. Электронно-библиотечная система «Агрилиб» Лицензионный договор № ППД 31/17 от 12.05.2017 ФГБОУ ВО «РГАЗУ» (с автоматической пролангацией)
6. ЭБС «Лань» (e.lanbook.com) (Ветеринария и сельское хозяйство) Договор № 213/1-18 с ООО «Издательство Лань» (от 03.12.2018 г.) на использование
7. Научные журналы Научной электронной библиотеки eLIBRARY.RU
8. Библиотека Красноярского ГАУ <http://www.kgau.ru/new/biblioteka>
9. Справочная правовая система «Консультант+»
10. Справочная правовая система «Гарант»
11. Электронный каталог научной библиотеки КрасГАУ Web ИРБИС

6.4. Программное обеспечение

1. Windows Russian Upgrade Академическая лицензия №44937729 от 15.12.2008;
2. Microsoft Word 2007 / 2010
3. Microsoft Excel 2007 / 2010
4. Microsoft PowerPoint 2007 / 2010
5. Office 2007 Russian OpenLicensePack Академическая лицензия №44937729 от 15.12.2008;

6. Офисный пакет LibreOffice 6.2.1 - Бесплатно распространяемое ПО;
7. Kaspersky Endpoint Security для бизнеса Стандартный Russian Edition на 1000 пользователей на 2 года (Educational License) Лицензия 1800-191210-144044- 563-2513 с 10.12.2019 до 17.12.2021;
8. Программная система для обнаружения текстовых заимствований в учебных и научных работах - Лицензионный договор №158 от 03.04.2019 «Антиплагиат ВУЗ»;
9. Opera / Google Chrome / Internet Explorer / Mozilla. Бесплатно распространяемое ПО;
10. Moodle 33.5.6a (система дистанционного образования) Бесплатно распространяемое ПО.

ПРОТОКОЛ ИЗМЕНЕНИЙ ФОС

Дата	Раздел	Изменения	Комментарии

Фонд оценочных средств разработали:

ЭКСПЕРТНОЕ ЗАКЛЮЧЕНИЕ
на фонд оценочных средств по дисциплине
«Психология общения»
по специальности 36.02.01 – Ветеринария

Представленный на рецензию фонд оценочных средств оформлен с соблюдением всех требований, предъявляемых к оформлению ФОС по стандартам ФГОС СПО.

Рецензируемый фонд оценочных средств по дисциплине «Психология общения» является частью общепрофессионального цикла для подготовки студентов по специальности 36.02.01 – «Ветеринария», включает в себя компетенции с указанием этапов их формирования в процессе освоения, формы контроля формирования компетенций, показатели и критерии оценки результатов обучения.

Фонд оценочных средств промежуточного контроля содержит критерии оценки и оценочное средство к зачету с оценкой. В ФОС приведены учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины: основная, дополнительная литература, методические указания, рекомендации по освоению дисциплины и рекомендуемое программное обеспечение.

Заключение: представленный фонд оценочных средств, может быть рекомендован для освоения студентами по дисциплине «Психология общения».

Рецензент

кандидат педагогических наук, доцент
кафедры социальной работы и социологии
ФГБОУ ВО «Сибирский государственный
университет науки и технологий им.
Академика М.Ф. Решетнева»



С.А. Столярова